

ANÁLISIS DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS CON CRITERIOS DE ANALÍTICA DE DATOS

De conformidad con lo establecido en el párrafo 2° de la Resolución CREG 105 007 de 2024 y en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes, la empresa esta exceptuada de realizar una visita técnica, cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada.

A continuación, se describe el proceso de analítica de datos aplicado por CEO para justificar la existencia de una desviación significativa:

1. CEO identifica los clientes cuyos consumos presentan desviación significativa, según lo establecido en el numeral 6.1 de la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes.
2. Se realiza una segmentación de los clientes descritos en el numeral anterior, conforme a los siguientes criterios:
 - a) Consumo analizado inferior al consumo de subsistencia: si el consumo del mes objeto de análisis resulta inferior al consumo de subsistencia, se justificará la desviación significativa porque por definición legal el consumo de subsistencia es la cantidad mínima de electricidad que se usa en un mes por un suscriptor y/o usuario típico para satisfacer necesidades básicas.
 - b) En los últimos 12 meses se realizó el cambio del medidor.
 - c) En los últimos 12 meses el predio estuvo desocupado. Aplica cuando en uno, cualquiera de los últimos 12 meses el predio estuvo desocupado. El estado del predio desocupado dentro del último año incide directamente en la desviación de los consumos por la falta de consumo del servicio.
 - d) En los últimos 12 meses se realizó un aumento o cambio de capacidad instalada. Aplica cuando a un cliente se le haya actualizado su carga instalada en el último año.
 - e) En los últimos 12 meses se realizó una revisión técnica o normalización del servicio. La normalización de las instalaciones eléctricas implica cambios en los consumos que se registran en la cuenta.

f) En los últimos 12 meses se realizó la suspensión/reconexión del servicio. Aplica cuando el servicio ha estado suspendido por 2 días o más. El estado de cliente suspendido incide directamente en la desviación de los consumos por la falta de servicio.

g) El consumo actual es menor al consumo máximo facturado en los últimos 12 meses.

h) Cambio en la clase de servicio en los últimos 12 meses. El cambio de clase de servicio en una cuenta durante el último año es una novedad que implica cambios significativos en los hábitos de consumos.

i) Consumo estacional. De acuerdo con el parágrafo 5º de la Resolución CREG 105 007 de 2024, las empresas prestadoras de servicios públicos deberán establecer una base de datos donde se tengan identificados y caracterizados los usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas, a menos que el cliente lo solicite o la empresa lo encuentre necesario.

j) Consumo desviado validado por modelo estadístico. CEO podrá implementar modelos estadísticos, como series de tiempos, árboles de clasificación, medias móviles o regresiones lineales, que toman como base la información de consumos históricos de cada cliente, permitiendo predecir su consumo y con base en este, poder definir una tolerancia adicional a los límites definidos en el procedimiento para establecer las desviaciones significativas.

- Series de tiempo: es una metodología que consiste en recopilar y registrar durante un periodo de tiempo (puede ser uno o varios años), el registro mensual del consumo de cada uno de los clientes para analizar cómo cambia en el tiempo. La idea principal es identificar si existen patrones que permitan entender si hay variaciones en ciertos periodos.

- Árboles de clasificación: es una metodología que analiza ciertas características para definir qué tipo de consumo tiene un cliente. En este caso, puede ayudar a decidir si el consumo no está desviado, basado en características, tales como el estrato, la categoría, la localidad, entre otros.

Al final, cada modelo entrega una clasificación de los consumos evaluados para determinar cuáles de estos se enviarán a revisión técnica y cuáles se pueden facturar por diferencia de lecturas.

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co

